

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DI BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN (BPTP) SULAWESI SELATAN

Anwar

Pustakawan Madya Balai Penelitian Tanaman Serealia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta infrastruktur gedung dan ruang perpustakaan terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan. Disamping itu juga ingin mengetahui faktor yang dominan berpengaruh di antara ketiga faktor di atas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna perpustakaan digital BPTP Sulawesi Selatan (peneliti, penyuluh, litkayasa, tenaga administrasi BPTP, dan pengguna umum) dengan jumlah total 315 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara proporsional.

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta infrastruktur gedung dan ruang perpustakaan memberikan pengaruh yang signifikan ($F = 94,537$, dengan $\text{sig} = 0,000$) dengan kontribusi sebesar 76,3% terhadap Mutu Pelayanan pada Perpustakaan Digital BPTP Sulawesi Selatan, sementara sisanya sebanyak 23,7 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan menggunakan system digital Winisis.

Kata kunci: *perpustakaan digital, analisis, pelayanan, BPTP Sulsel*

Abstract

This study aims to determine how much influence the quality of the human resources manager of the library, the availability of information and communication technology infrastructure, as well as building infrastructure and library of the quality of service at the library AIAT South Sulawesi. Besides, it also wants to know the dominant factor among the three factors above. The population in this study are all users of digital libraries AIAT South Sulawesi (researchers, extension workers, research and engineering technicians, BPTP administration staff, and general users) with a total of 315 people. Sampling was done by proportionally.

The analysis showed that the factor of quality human resources manager of the library, the availability of information and communication technology infrastructure, as well as infrastructure building and library have a significant effect ($F = 94.537$, with $\text{sig} = 0,000$) with a contribution of 76.3% on the Quality of Service to Digital Library BPTP South Sulawesi, while the remaining 23.7 percent is influenced by other factors. By using a digital system Winisis.

Key words: digital libraries, analytics, services, BPTP Sulsel.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi

sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju

penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Sedangkan perpustakaan merupakan jantung bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh data atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan.

Keberadaan perpustakaan BPTP SULSEL tidak dapat dipisahkan dari peradaban budaya umat manusia. Tinggi rendahnya peradaban suatu budaya bangsa dapat dilihat dari kondisi perpustakaan yang dimiliki. Perpustakaan sebagai sistem pengelolaan rekaman gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia, mempunyai fungsi utama melestarikan hasil budaya umat manusia, mempunyai fungsi utama melestarikan hasil budaya umat manusia tersebut, khususnya yang berbentuk dokumen karya cetak dan karya rekan lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia itu kepada generasi-generasi selanjutnya. Sasaran dan pelaksanaan fungsi ini adalah terbentuknya masyarakat yang mempunyai budaya membaca belajar sepanjang hayat. Di sisi lain, perpustakaan berfungsi untuk mendukung sistem Pendidikan Nasional sebagaimana diatur dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional, dealam World Sumumnit of Information Society.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di BPTP Sulawesi Selatan dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka berikut ini akan dirumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta infrastruktur gedung dan ruang perpustakaan terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan.
2. Faktor apakah yang dominan berpengaruh di antara faktor kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan,

ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta infrastruktur gedung dan ruang perpustakaan terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta infrastruktur gedung dan ruang perpustakaan terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor yang dominan berpengaruh di antara faktor kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta infrastruktur gedung dan ruang perpustakaan terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah :

1. Menjadi sumbangan pemikiran dan bahan informasi kepada Kepala BPTP Sulawesi Selatan pada khususnya dan lingkup masyarakat luas pada umumnya dalam menggunakan perpustakaan digital/ Model.
2. Sebagai bahan acuan/pertimbangan bagi para peneliti, penyuluh dan pengguna lainnya yang ingin membahas masalah yang sama secara mendalam, serta mendorong para pengelola perpustakaan agar senantiasa berusaha meningkatkan minat pengguna perpustakaan untuk menggunakan sistem digital pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Perpustakaan Digital

Seperti yang dikemukakan oleh Manullang (dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:1) mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan

pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donnelly dan Ivancevich (dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:1-2) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses yang dilakukan satu atau lebih individu untuk mengordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bias dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional telah membawa perubahan yang besar di perpustakaan. Sistem informasi manajemen perpustakaan atau otomasi perpustakaan merupakan pengintegrasian bidang administrasi pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, pengelolaan, sirkulasi, statistik dan manajemen perpustakaan lainnya.

Digital perpustakaan menurut Zainal A. Hasibuan (2005) adalah merupakan konsep penggunaan internet dan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan. Hanya dengan tingkat kemampuan profesionalisme yang handal, dapat mempengaruhi budaya pendidikan dari manajemen sumberdaya manusia yang tradisional menuju manajemen yang lebih modern.

Peran Pustakawan dalam Pelayanan Pemakai

Pelayanan pemakai yang diberikan oleh suatu perpustakaan pada umumnya meliputi pelayanan administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi.

1. Pelayanan administrasi meliputi: struktur organisasi, pendaftaran anggota perpustakaan, peraturan tata tertib penyelenggaraan perpustakaan, agenda surat menyurat.
2. Pelayanan pengadaan koleksi perpustakaan melaksanakan tugas-tugas pengadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan suatu perpustakaan, sehingga tujuan pengelolaan perpustakaan dapat berjalan dan berkelanjutan.
3. Pelayanan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis pelayanan perpustakaan yang mengolah informasi sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang siap pakai.

Manajemen Sumber Daya Manusia dan Fungsinya

Dalam manajemen perpustakaan yang baik perlu dikelola oleh tenaga perpustakaan/ pustakawan yang profesional dan berwawasan luas dalam rangka meningkatkan SDM melalui pendidikan S1, S2 dan S3. Hal ini diperkuat dengan adanya payung hukum undang-undang perpustakaan yang disahkan oleh DPR RI tahun 2007. Menurut *Simanora*, (1999: 12) Manajemen adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan, sehingga manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan yang direncanakan untuk menyiapkan dan mengkoordinasikan sumber daya manusia pada suatu organisasi (*Desler*, 1997: 24)

Konsep Layanan Jasa

Definisi jasa menurut *Kotler* (1998:83) adalah "Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Definisi jasa perpustakaan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh institusi perpustakaan kepada pengguna, baik berupa transaksi yang disertai pemindahan sementara material fisik (bukan pemindahan hak milik, misal: pinjam atau mengembalikan koleksi)

Karakteristik Jasa

Produk berupa jasa memiliki karakteristik dan dimensi (ukuran) kualitas yang berbeda dengan produk berupa barang.

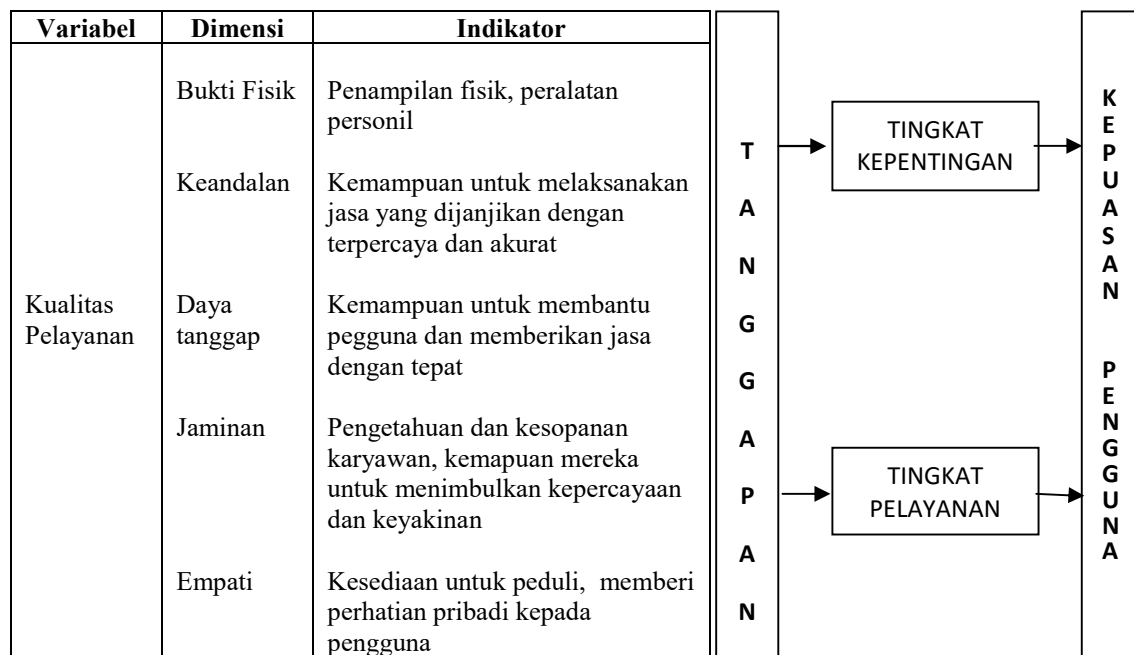
Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa akan menyangkut dua hal, yaitu harapan pengguna dan kinerja organisasi. Harapan adalah standar internal yang digunakan untuk menilai kualitas suatu pengalaman jasa (*Lovelock*, 2005: 93).

Kepuasan Pengguna

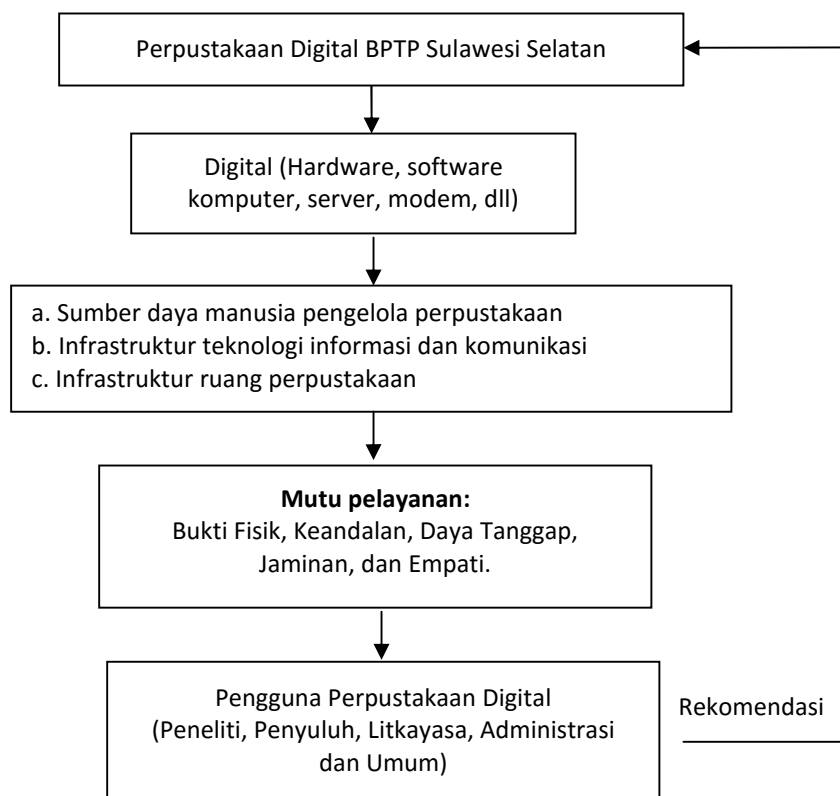
Selama pengguna menerima dan mengkonsumsi jasa mereka secara sadar atau tidak sadar akan membuat suatu penilaian tentang jasa yang telah diterimanya. Uraian singkat tentang jasa, karakteristik, dimensi kualitas dan kepuasan pengguna tersebut di atas, maka

pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan mengikuti bagan seperti berikut:



Gambar 1. Bagan Kualitas/Mutu Pelayanan Perpustakaan

Sumber: Zelthemil et.al. dalam J. Supranto, 2003: 400



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran

Dalam proses belajar mengajar, maka salah satu kegiatan yang sangat besar peranannya adalah perpustakaan. Dimana perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi untuk mencari informasi sebanyak mungkin juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam bagan di atas:

Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang masa-lah, rumusan masalah dan landasan teori yang ada maka hipotesis dalam pembahasan ini adalah:

1. Diduga kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta infrastruktur gedung dan ruang perpustakaan memberikan pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan digital BPTP Sulawesi Selatan
2. Diduga faktor kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan.

Tabel 1. Perincian jumlah Pegawai BPTP Sulsel

No.	Jabatan	Jumlah
1	Peneliti	50
2	Penyuluh	9
3	Litkayasa	26
4	Administrasi	143
	Jumlah	228

Sumber: BPTP Sulsel, 2008

Berdasarkan keragaman penyebaran tenaga fungsional di BPTP Sulsel yang telah ada, maka untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi serta memantapkan keberadaan BPTP di daerah, diperlukan perencanaan pengembangan

tenaga khususnya tenaga fungsional peneliti dan penyuluh yang memadai.

Struktur Organisasi

Berdasarkan organisasi dan tata kerja BPTP Sulawesi Selatan dalam mengoperasikan kegiatan penelitian, pengkajian, disemasi dan kerja sama dengan pihak lain BPTP Sulawesi Selatan, bertanggung jawab kepada kepala Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian yang berkedudukan di Bogor.

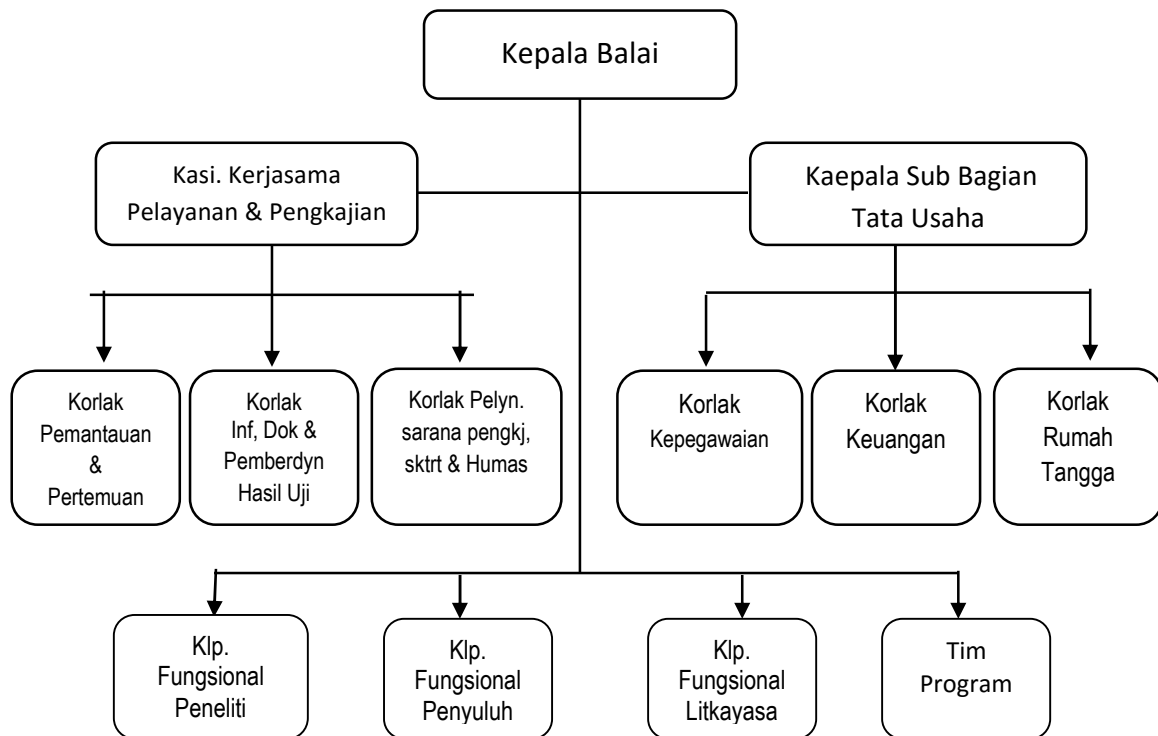
Struktur organisasi BPTP Sulawesi Selatan saat ini berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 16 / Permentan/OT.140/ 3/ 2006 terdiri dari Kepala Balai, Sub Bagian Tata Usaha dan Seksi Kerja sama dan pelayanan pengkajian serta kelompok jabatan fungsional. Khusus kelompok fungsional dibentuk lagi kelompok berdasarkan jenis fungsionalnya terdiri dari: 1) Fungsional peneliti, 2) Fungsional penyuluh dan 3) Fungsional Litkayasa

Masing-masing kelompok fungsional dikoordinir oleh seorang koordinator yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Balai. Selain jabatan struktural dan fungsional, juga dibentuk tim program yang sifatnya merupakan adhoc yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung pada Kepala Balai. Sub bagian Tata Usaha membawahi koordinator Pelaksana (Korlak) terdiri dari: 1) Korlak Kepegawaian, 2) Korlak Keuangan dan 3) Korlak Rumah Tangga.

Seksi Kerjasama dan Pelayanan membawahi koordinator Pelaksana (Korlak) terdiri dari: 1) Korlak Pemantauan, Dokumentasi dan Pertemuan Ilmiah, 2) Korlak Informasi, Dokumen-tasi dan Pemberdayaan Hasil Litkaji dan 3) Korlak Pelayanan Sarana Pengkajian, Keterkaitan dan Kehumasan.

Stuktur Organisasi disusun sedemikian rupa dengan melakukan penambahan satuan tugas yang tidak nampak dalam struktur. Satuan Tugas tersebut dibentuk berdasarkan kebutuhan guna kelancaran pelaksanaan Tupoksi Balai.

Struktur Organisasi BPTP Sulawesi Selatan dapat digambarkan seperti pada bagan berikut:



4.4. Sekilas Tentang Perpustakaan Digital BPTP Sulawesi Selatan

Perpustakaan BPTP Sulsel mulai tahun 2007 dikembangkan menjadi perpustakaan yang diarahkan menjadi perpustakaan digital. Untuk itu tahun 2007 fasilitas penunjangnya dilengkapi, terutama fasilitas komputer, meubelair dan buku-buku koleksi perpustakaan dilengkapi dengan ruang internet, sehingga dapat mengakses literatur dari mana saja. Data koneksi buku diupayakan didigital dan sampai saat ini koleksi buku-buku sudah mencapai 3.600 judul. Pada tahun 2007 terdapat tambahan koleksi sebanyak 391 judul. Jumlah pengunjung pada tahun 2007 sebanyak 643 orang dan yang menggunakan internet 156 orang.

Pelayanan perpustakaan tidak terlepas dari sumber daya manusianya, berikut pada tabel 3 di bawah ini disajikan data karyawan/ pustakawan Sulsel.

Data pustakawan di bawah memperlihatkan bahwa tidak ada satupun pustakawan yang berpendidikan sarjana. Namun pengalaman yang dimiliki sudah banyak, terlihat dari masa kerja kedua pustakawan yang tergolong lama.

Tabel 2: Jumlah Pengunjung Perpustakaan BPTP Sulsel

Tahun	Pengunjung
2004	200
2005	450
2006	560
2007	643
2008 (s/d Juli)	602

Sumber: Perpustakaan BPTP Sulsel. 2008

Tabel di bawah menjelaskan pula bahwa umumnya pengguna perpustakaan digital BPTP Sulsel, memiliki umur antara 37 tahun hingga di bawah 46,5 tahun yang umumnya adalah peneliti. Selain itu terlihat juga bahwa umur peneliti hanya berkisar 27,50 tahun hingga 56 tahun. Sama halnya dengan penyuluh, dan litkayasa. Berbeda halnya dengan tenaga administrasi BPTP dan

pengguna umum yang memiliki rentang usia antara 18 tahun hingga 56 tahun.

Tabel 3. Data Pustakawan

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Masa Kerja
1	Perempuan	37 tahun	D3	11 tahun
2	Perempuan	50 tahun	SMA	21 tahun

Sumber: Perpustakaan BPTP Sulsel. 2008

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Kelompok Pengguna dan Umur

Kelompok Pengguna	18,00 – 27,49 th	27,50 – 36,99 th	37,00 – 46,49 th	46,50 – 56,00 th	Jumlah
Peneliti	0	1	13	11	25
Penyuluh	0	1	3	1	5
Litkayasa	0	3	3	7	13
Administrasi BPTP	11	3	9	5	28
Pengguna Umum	12	3	2	0	17
Jumlah	23 (26,14%)	11 (12,50%)	30 (34,09%)	24 (27,27%)	88 (100%)

Sumber : Data Primer 2009

Dalam membangun sistem perpustakaan digital, unsur-unsur yang harus dibangun adalah sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data dan prosedur. Sebenarnya penerapan teknologi informasi di BPTP Sulawesi Selatan bukan sesuatu yang baru. Dengan melihat masalah yang selama ini dihadapi perpustakaan sebagaimana telah disebutkan adalah tenaga, dana, dan sarana. Melalui pembinaan terhadap sumber daya manusia (SDM) perpustakaan dengan sesuai terbitnya Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 18/1988.

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan penyajian data penelitian

sebelumnya di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor Kualitas Sumber Daya Manusia Pengelola Perpustakaan, Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta Infrastruktur Gedung dan Ruang Perpustakaan memberikan pengaruh yang signifikan ($F = 94,537$, dengan $\text{sig} = 0,000$) dengan kontribusi sebesar 76,3% terhadap Mutu Pelayanan pada Perpustakaan Digital BPTP Sulawesi Selatan, sementara sisanya sebanyak 23,7 % dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi hipotesis pertama diterima.
2. Faktor Kualitas Sumber Daya Manusia Pengelola Perpustakaan bukan merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP

Sulawesi Selatan, melainkan faktor Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (nilai **Standardized Coefficient (beta)** yang tertinggi yaitu 0,681). Jadi hipotesis kedua ditolak.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya di atas maka saran yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Mengingat secara serentak faktor Kualitas Sumber Daya Manusia Pengelola Perpustakaan, Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta Infrastruktur Gedung dan Ruang Perpustakaan memberikan pengaruh yang kuat terhadap Mutu Pelayanan pada Perpustakaan Digital BPTP Sulawesi Selatan. Selain ketiga variabel yang diteliti, perlu juga mempertimbangkan faktor lain seperti ketersediaan dana dalam peningkatan mutu pelayanan pada perpustakaan BPTP Sulawesi Selatan, karena ketersediaan infrastruktur terkait erat dengan ketersediaan dana yang memadai.

dengan SPSS. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Azwar, Saifuddin. 2001, *Reliabilitas dan Validitas* Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Bado, Muh. Syarif. 2004. *Analisis Faktor-Faktor yang Berperan terhadap Minat Baca Siswa Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Tesis: Program Pascasarjana Magister Manajemen (PPS – MM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar.

Basuki, Sulisto. 1998, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Gramedia, Jakarta

Daniel, 2001. *Majalah Mingguan Tiras*, IKAPI, Jakarta

Fahmi, Ismail. 2004. *Inovasi Jaringan Perpustakaan Digital*. Makalah Seminar Perpustakaan dan Informasi Universitas Muhammadiyah Malang, 4 Oktober 2004. Malang.

Hadi, A.C.Sungkana, 2005. Peran dan Tanggung Jawab Profesional Pustakawan sebagai Pengelola Informasi. *Jurnal Pustakawan Indonesia* 5(2), 1-20.

Hadi, Sutrisno, 2001, *Statistik*, Andi, Yogyakarta.

Hak, Abdul Ade. 2008. *Perubahan Prilaku dan Kompetensi Informasi Bagi Para Pengguna Perpustakaan Madrasah Aliyah*. Diakses dari internet tanggal 12 Juli 2008.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2001, *Profesionalisme Pustakawan di Era Global*. Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, 5-7 November, 2001, Jakarta.
- Algifari, 2003, *Statistik Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Anonim, 1996, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Arief, Ikhwan,. 2004. *Konsep dan Perancang dalam Otomasi Perpustakaan*, Makassar
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Aritonang R., Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan*